

行政總務管理人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	BAS1219-003v4	行政總務管理人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BAS1219-003v3	行政總務管理人員	歷史版本	已被《BAS1219-003v4》取代	2021/12/21
V2	BAS1219-003v2	辦公室事務管理人員	歷史版本	已被《BAS1219-003v3》取代	2018/12/21
V1	BAS1219-003v1	辦公室事務管理人員	歷史版本	已被《BAS1219-003v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BAS1219-003v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	行政總務管理人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	其他企業服務及行政經理人員		職業別代碼	1219
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M7010
工作描述		規劃與管理行政庶務相關工作。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1辦理文 檔業務	T1.1管理 印信與文 檔	O1.1.1印 用保管紀 錄表 O1.1.2發 文登記表 O1.1.3檔	P1.1.1辦理組織印信作業。 P1.1.2辦理組織對外之文書編列發文號與用印作 業，並詳細登錄日期與受文者。 P1.1.3依相關規定彙編檔案分類及保存年限、編 製電子檔案目錄，以及銷毀檔案與編製檔 案清冊。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K03檔案管理相關知識	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		案清冊				
T2辦理庶務業務	T2.1辦公設備之招標、比價、維護及修繕管理作業	O2.1.1廠商遴選表 O2.1.2合約書 O2.1.3維修保養紀錄表	P2.1.1蒐集組織需求之各類辦公設備相關資訊，進行招標及比價或議價，列出優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.1.2對組織決議採購之辦公設備進行比價或議價、簽核、簽約採購、安裝及驗收。 P2.1.3對員工進行辦公設備使用說明與宣導。 P2.1.4辦理各類辦公設備之更新、維護與保養修繕作業，若發生系統異常，應聯繫廠商進行修繕。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S03成本分析能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力
	T2.2管理公務車輛	O2.2.1廠商遴選表 O2.2.2合約書 O2.2.3維修保養紀錄表	P2.2.1蒐集組織需求之公務車輛相關資訊，進行比價或議價，列出優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.2.2對組織決議採購之公務車輛進行比價或議價、簽核、簽約採購及驗收。 P2.2.3對員工進行公務車輛使用與保養注意事項說明。 P2.2.4辦理車輛保險、檢驗、維修及保養作業。 P2.2.5依組織需求評選適合的車輛維修保養廠，若發生車輛故障，立即聯繫廠商進行修繕。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力
	T2.3辦理	O2.3.1支	P2.3.1依組織規定於特殊民俗節慶採買用品，並	3	K01組織程序與政策	S01文書處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	民俗節慶活動	出申請單 O2.3.2活動執行報告書	依照習俗辦理相關祭祀與紀念活動。 P2.3.2依組織需求辦理各項活動。 P2.3.3依照採購明細填寫支出申請單，向出納請領費用。 P2.3.4辦理各項活動應妥善規劃、分工執行及事後檢討，並完成活動執行報告。		K02行政作業標準作業流程 K04成本概念	S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力
	T2.4辦理員工餐廳及管理業務	O2.4.1廠商遴選表 O2.4.2合約書 O2.4.3異常狀況記錄表 O2.4.4滿意度調查表	P2.4.1依組織需求進行廠商遴選與比價或議價作業，分析優缺點，呈報主管並詳加說明。 P2.4.2對組織初選合格之廠商進行投標作業，決標後辦理簽約，並檢視餐廳各項作業應符合合約規範。 P2.4.3不定期抽檢餐廳伙食應符合事前提供之菜單，並檢驗食物品質與數量；若發生異常狀況，填寫異常狀況紀錄表，並請餐廳廠商簽名確認。 P2.4.4不定期對員工進行滿意度調查，並對員工投訴與建議事項進行改善。 P2.4.5訂立退場機制，若服務之餐廳未能及時改善且違反合約，得依退場機制終止契約，並重新遴選新廠商辦理餐廳伙食業務。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念 K05政府相關法規	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力 S06監控和辨識能力
	T2.5辦理日常物品	O2.5.1領用登記表	P2.5.1訂立採購標準作業流程，並向員工說明日常物品申請作業。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程	S01文書處理能力 S04溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	採購業務	(含簽收) O2.5.2支出申請單	P2.5.2依標準作業流程規定辦理採購，並點交與申請領用人簽署確認。 P2.5.3依採購明細填寫物品清冊、領用記錄及支出申請單。		K04成本概念 K06採購相關知識	
	T2.6辦理印刷相關業務	O2.6.1廠商遴選表 O2.6.2合約書 O2.6.3領用登記表 (含簽收)	P2.6.1對組織發行之印刷品，進行廠商遴選與比價或議價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.6.2對組織初選合格之廠商進行比價或議價作業，決標後辦理簽約。 P2.6.3對組織交付製印之文稿進行比價或議價、簽核、發包、發稿、校對與驗收。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力
	T2.7辦理制服採購與管理	O2.7.1廠商遴選表 O2.7.2合約書 O2.7.3領用登記表 (含簽收)	P2.7.1依組織需求進行制服訂做廠商遴選與比價或議價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.7.2對組織初選合格之廠商進行比價或議價作業，決標後辦理簽約。 P2.7.3若需量身訂做，則須與廠商議定量身訂做時程，並向員工布達預定日期，請員工配合參加量身作業。 P2.7.4若為一般制服，依照公司規定於換季時由員工填寫需求之尺寸與數量，統計後發包	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			製作，完成後應進行驗收。 P2.7.5依照員工填寫之需求明細，進行發放與管理作業，並請員工點收簽名。			
T3辦理財產管理業務	T3.1辦理財產登錄及盤點作業	O3.1.1財產清冊	P3.1.1制定財產管理標準作業流程。 P3.1.2將組織現有財產設備分類後依編碼原則黏貼編號標籤，並造冊存檔。 P3.1.3定期或不定期進行財產盤點作業，並與財產保管人/單位，核對財產現況，確保資料正確無誤。 P3.1.4若財產不堪使用或不合時宜，應呈報主管進行汰換作業；汰舊財產之標號應作廢，並註明汰舊日期，新購之財產應依照標準作業流程建檔。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念 K07財產管理相關知識	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力
T4辦理消防管理業務	T4.1消防設備採購管理與防災演練	O4.1.1廠商遴選表 O4.1.2合約書 O4.1.3防災演習紀錄表	P4.1.1依組織需求進行消防設備廠商遴選與比價或議價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。 P4.1.2對組織初選合格之廠商進行比價或議價作業，決標後辦理簽約。 P4.1.3配合消防設備廠商辦理消防安檢作業，並依政府規定，監督廠商完成年度申報作業。 P4.1.4定期舉辦消防安全講習或防災演練。	3	K01組織程序與政策 K02行政作業標準作業流程 K04成本概念 K08消防相關法規 K09職業安全衛生法	S01文書處理能力 S02資訊科技應用能力 S04溝通協調能力 S05問題解決能力 S06監控和辨識能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A02自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A05應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**

- 大專以上畢業。

● **其他補充說明：**

- 印信作業：如申請、設計、製發、啟用、報備與廢印信收回與銷毀等。
- 活動：如慶生會、員工旅遊、企業家庭日、股東會、尾牙及春酒等。
- 政府相關法規：依政府相關法規及組織規範，落實執行職業安全衛生、食品安全衛生管理法(如第20條)、政府採購法、消防等相關法規。
- 印刷品：如刊物、文宣品或員工名片等。
- 財產管理標準作業流程：包含財產編碼原則：分類、購買年、日期、序號...等，進行分類、編碼、貼標、造冊、指定財產保管人 / 單位、汰舊作廢、新購建檔等作業。
- 財產設備：如電腦、行車紀錄器等3C 產品 / 辦公硬體設備及辦公家具 / 其他日常用品類 (額溫槍、血壓計、急救設備) / 消防設備等。